

**СТВОРЕННЯ
В ОДЕСІ ЦЕНТРУ
ІНТЕГРОВАНИХ
ПОСЛУГ у ФОРМАТІ
«ПРОЗОРИЙ ОФІС»**



Структура департаменту праці та соціальної політики Одеської міської ради



Структура системи соціального захисту в м. Одесі

Департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради

Одеський міський Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

КУ
«Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Київського району м. Одеси»

КУ
«Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Приморського району м. Одеси»

КУ
«Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Малиновського району м. Одеси»

КУ
«Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Суворовського району м. Одеси»

КУ
«Геріатричний будинок милосердя ім. Святого цілителя Пантелеймона

КУ
«Міський центр гуманітарної допомоги, інформаційного та господарського забезпечення»

КУ
«Одеський міський центр реінтеграції осіб без визначеного місця проживання»

КУ
«Центр реабілітації осіб з порушенням психофізичного розвитку»

КУ
«Одеський міський центр обліку бездомних громадян»

КУ
«Центр матері та дитини»

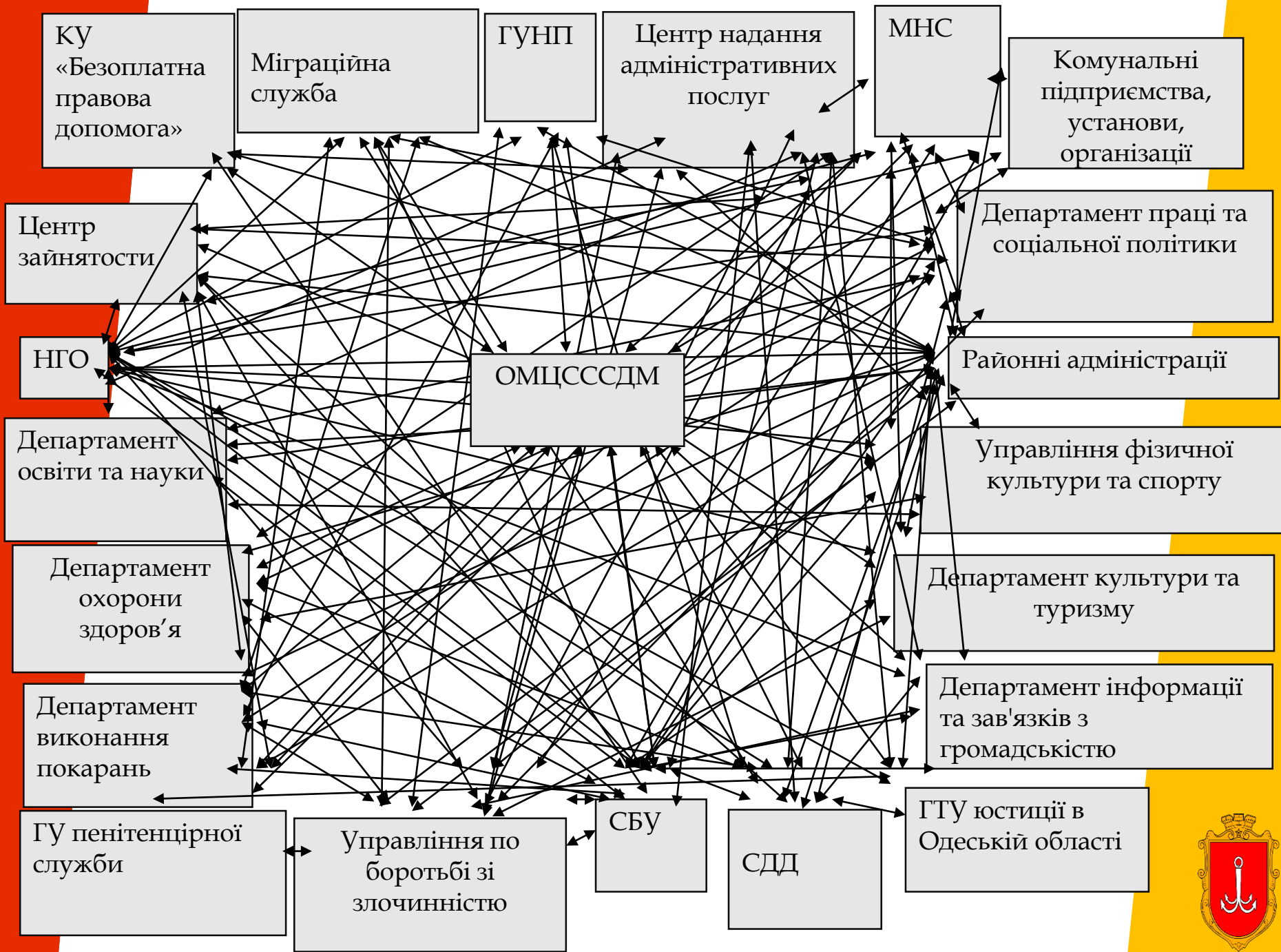


У контексті співпраці ЮНІСЕФ та м. Одеси, як одним з пілотних регіонів з впровадження та розвитку інтегрованої системи соціальних послуг (особливо для дітей і сімей з дітьми, які перебувають в складних життєвих обставинах), було розпочато реалізацію проекту "Підходи до соціальної реформи: від інновацій до традиції".

Метою проекту було проведення аналізу можливості створення інтегрованої системи соціальних послуг для вразливих груп населення. Завдяки участі фахівців міста Одеса, було визначено, що ключову роль в процесі забезпечення інтегрованого підходу в управлінні стає фахівець із соціальної роботи (кейс - менеджер), а його робота можлива тільки за умови створення Центрів інтегрованих соціальних послуг. Саме для опису суті і принципів роботи Центру інтегрованих соціальних послуг використовувався досвід м. Одеси та Одеського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.









БСПР
БЮРО СОЦІАЛЬНИХ
І ПОЛІТИЧНИХ РОЗРОБОК

**Запровадження
механізму кейс-
менеджменту в систему
надання соціальних
послуг**



ОСНОВНІ ТЕРМІНИ І ПОНЯТТЯ.

Кейс-менеджмент - це метод соціальної роботи, який передбачає оцінку ситуації і потреб клієнта, визначення цілей і планування заходів для їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів.

Кейс-менеджер - це фахівець із соціальної роботи, який здійснює оцінку ситуації і потреб клієнта, планує відповідні заходи для їх задоволення, займається пошуком організацій і фахівців, які надають відповідні послуги в суспільстві, координує їх дії, а також здійснює представництво інтересів клієнтів.



Спеціаліст по
соціалній роботі

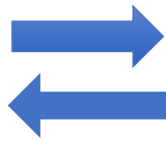


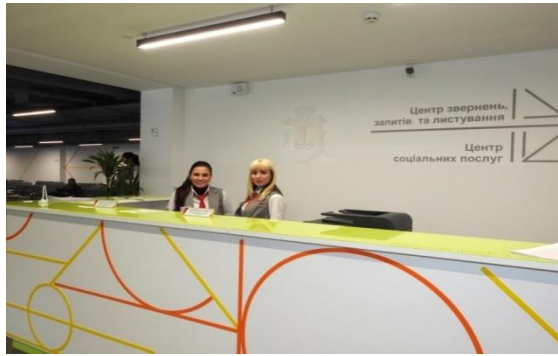
designed by freepik.com

сім'я

чи

особа





2 вересня 2017 року відбулося відкриття Центра інтегрованих соціальних послуг.

Створення Центру - результат багаторічної співпраці Одеси з ЮНІСЕФ.

На базі Центру успішно впроваджені сучасні європейські технології. Відвідувачу достатньо вибрати через термінал необхідну послугу з переліку доступних, отримати талон і чекати своєї черги. Коли черга підійде, на великому моніторі в залі очікування разом з даними заявника з'явиться номер столу фахівця, який допоможе йому у вирішенні нагальних питань.



Соціальні установи представлені на фронт-офісі:

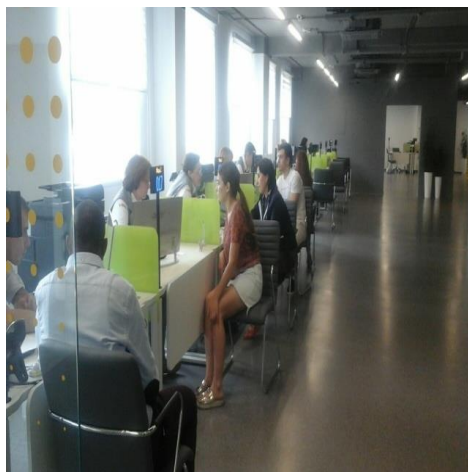
- Головне управління Пенсійного фонду України в Одеській області;
- Одеський міський центр зайнятості;
- служба у справах дітей Одеської міської ради;
- департамент праці та соціальної політики Одеської міської ради з його структурними підрозділами:
 - управління соціального захисту населення;
 - управління реалізації міських соціальних програм;
 - територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міста Одеси;
 - міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
 - міський центр обліку бездомних громадян.



СТРУКТУРА ЦЕНТРУ

Front office:

- ресепшн та зона очікування;
- зони прийому документів (Департамент праці та соціальної політики, Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Пенсійний фонд, територіальний центр соціального обслуговування, служба у справах дітей, управління реалізації місцевих програм);
- дитяча кімната;
- кімната матері та дитини;
- гардероб для персоналу;
- охорона зі зведеною системою видеоспостереження.



Комплекс соціальних послуг в ЦІСУ:

Соціальна послуга інформування



Допомога внутрішньо переміщеним особам, учасникам АТО

Соціальна послуга консультування



Допомога особам з інвалідністю

Соціальна послуга соціального супроводу/ патронажу



Послуги територіальних центрів соціального обслуговування

Соціальна послуга посередництва



Послуги служби у справах дітей Одеської міської ради

Соціально-психологічна реабілітація



Послуги управління праці

Послуга соціальної профілактики



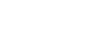
Матеріальна допомога за рахунок міського бюджету

Соціальна послуга кризового / екстреного втручання



Державні допомоги та субсидії

Соціальна адаптація



Представництво інтересів

Оформлення пілґ



Послуги кейс-менеджменту



Особливості Центру інтегованих соціальних послуг:

- ✓ забезпеченість фронт-офісу представниками всіх соціальних структур міста;
- ✓ відсутність територіальної ознаки при подачі документів;
- ✓ створення умов доступності для осіб з інвалідністю;
- ✓ створення Єдиної електронної платформи документообігу.

Реалізація міських цільових програм

№ п/п	Назва Програми	Обсяги фінансування на 2018 р (тис. грн)
1.	Міська цільова програма надання соціальних послуг та інших видів допомоги незахищеним верствам населення міста Одеси на 2018-2020 роки	285 912,6
2.	Міської програми «Рівність» на 2016-2019 роки	4 791,2
3.	Програма зайнятості населення м. Одеси на період до 2022 року	1 757,1
4.	Програма розв'язання пріоритетних соціальних проблем міста Одеси у 2018 році	2 000,0



Основні напрями Міської цільової програми

1. Фінансова підтримка ветеранів війни, сімей загиблих (померлих) воїнів, дітей війни та осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною
2. Фінансова підтримка ветеранів війни, сімей загиблих (померлих) воїнів, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України
3. Сприяння діяльності громадських об'єднань ветеранів міста Одеси
4. Фінансова підтримка громадян, які зареєстровані та фактично проживають у місті Одесі, на оздоровлення
5. Фінансова підтримка громадян, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, які зареєстровані та фактично проживають у місті Одесі
6. Фінансова підтримка дітей-сиріт, багатодітних сімей та сімей, які виховують дітей з інвалідністю, та дітей, які перебувають під опікою чи піклуванням
7. Забезпечення надання адресної допомоги та пільг населенню міста Одеси у сфері житлово-комунальних послуг, послуг зв'язку та пільгового проїзду на залізничному транспорті
8. Забезпечення надання послуг та інших видів допомоги соціально незахищеним верствам населення, які зареєстровані та фактично проживають у місті Одесі, громадянам, які не є мешканцями міста Одеси, але постраждали внаслідок надзвичайних ситуацій на території міста Одеси
9. Забезпечення надання соціально-побутових послуг
10. Забезпечення надання допомоги у вигляді гарячих обідів
11. Відзначення пам'ятних дат та свят
12. Забезпечення заходів зі сприяння зайнятості та активному довголіттю людей похилого віку





**Центр інтегрованих
соціальних послуг в
Київському районі
м. Одеси
вул. Корольова, 9**



Основні переваги Центру інтегрованих соціальних послуг:

- ✓ Можливість отримання всіх соціальних послуг, які надаються в місті Одесі, в одному приміщенні;
- ✓ Застосування кейс-менеджменту у роботі персоналу;
- ✓ Нестандартний підхід до нового функціонального простору;
- ✓ Високий рівень сервісу та напрацьовані стандарти надання якісних послуг;
- ✓ Індивідуальний підхід до кожного заявника;
- ✓ Надання необхідних довідково-інформаційних матеріалів через всі канали доступу;
- ✓ Оптимізація особистого часу заявника та працівників за рахунок динамічності та швидкості надання послуг.

